

Regierungsratsbeschluss

vom 23. März 2021

Nr. 2021/420

Covid-19-Impfen Regelung der Informationsangebote für die Bevölkerung im Zusammenhang mit Impfanfragen sowie mit allgemeinen Fragen zu Covid-19

1. Ausgangslage

Die Einwohnerinnen und Einwohner des Kantons Solothurn können sich in verschiedenster Art und Weise zu Corona-Themen informieren. Auf der einen Seite gibt es Webseiten des [Bundes](#) und des [Kantons](#), die sehr viele Informationen zu Massnahmen und Verordnungen, Isolation und Quarantäne, Krankheit und Symptome, Testen, Impfen, Masken, Reisen etc. beinhalten. Trotzdem gibt es Personen, die entweder ihre Frage nicht beantwortet finden oder sich nicht (mehr) im Internet bewegen. Für diese Personen haben der Bund, Interessengruppen, wie z.B. Pro Senectute, sowie der Kanton Auskunftsdienste eingerichtet. Im Kanton stehen aktuell folgende Dienste zur Verfügung.

1.1 Hotline Kanton Solothurn (032 627 20 01 [Mo-Fr von 08:00-12:00 und 14:00-17:00])

Der Auftrag der Hotline Kanton Solothurn ist die telefonische Beantwortung von allgemeinen Anliegen der Bevölkerung zu Covid-19. Hierzu gehören auch Anfragen zu Veranstaltungen und den verschiedenen verordneten Massnahmen. Anrufende Personen, die Fragen zum Contact Tracing haben (Fragen zur verordneten Quarantäne oder Isolation), werden direkt an die Mitarbeitenden des Contact Tracing weitergeleitet.

In einem Einladungsverfahren wurden im Oktober 2020 zwei Offerten eingeholt. Die Omnicom S.A., Neuenburg, hat dabei das günstigste Angebot eingereicht und betreibt die Hotline Kanton Solothurn seit 1. November 2020. Die Leistungsvereinbarung mit der Omnicom S.A. wurde per 31. März 2021 befristet, mit der Option auf eine Verlängerung. Für die Auftragserfüllung stellt Omnicom S.A. die Infrastruktur (Telefonie, IT und Arbeitsplätze) sowie das Personal zur Verfügung.

1.2 Infoline Covid-19-Impfung Kanton Solothurn (032 627 74 11 [täglich 8.00 bis 19.00 Uhr])

Der Auftrag der Infoline Covid-19-Impfung Kanton Solothurn ist die Koordination und Vergabe von Impfterminen für Einwohnerinnen und Einwohner des Kantons Solothurn. Hierzu gehört die Unterstützung bei der online-Registrierung, die direkte Terminvergabe oder die Beantwortung von Fragen rund ums Impfen. Des Weiteren leistet die Infoline Covid-19-Impfung Kanton Solothurn administrativen Support in Form eines Beschwerdemanagements, bei Termin(um)buchungen, bei der Koordination von Impfterminen für verschiedene Institutionen im Kanton (Alters- und Pflegeheime) sowie bei der schriftlichen Beantwortung von Anfragen zum Impfen. Für die Arbeit der Infoline Covid-19-Impfung Kanton Solothurn muss eine Software mit sensiblen Kundendaten bedient werden, weshalb dem Datenschutz und den Zugriffsbestimmungen grosse Beachtung geschenkt werden muss. Die Mitarbeitenden der Infoline Covid-19-Impfung Kanton Solothurn unterstützen aufgrund des vorhandenen Wissens zudem die Verantwortlichen bei der Optimierung der Software und der Prozesse.

Die Infoline Covid-19-Impfung Kanton Solothurn hat am 29. Dezember 2020 den Betrieb aufgenommen und wird von der Temprom Personal GmbH, Solothurn, geführt. Der Auftrag wurde aufgrund der zeitlichen Dringlichkeit freihändig vergeben (§ 15 Abs. 2 Bst. e Gesetz über öffentliche Beschaffungen [Submissionsgesetz, BGS 721.54]). Die Leistungsvereinbarung mit der Temprom Personal wurde per 15. März 2021 befristet, mit der Möglichkeit einer Verlängerung (vgl. RRB Nr. 2021/230 vom 23. Februar 2021). Für die Auftragserfüllung stellt der Kanton Solothurn die Infrastruktur (Telefonie, IT und Arbeitsplätze) zur Verfügung. Teamleitung sowie Mitarbeitende werden von Temprom Personal GmbH gestellt.

1.3 Weiteres Vorgehen

In den letzten Wochen hat sich gezeigt, dass sowohl die Hotline Kanton Solothurn wie auch die Infoline Covid-19-Impfung Kanton Solothurn unverzichtbare Dienstleistungen im Rahmen der Pandemiebekämpfung erbringen und somit weitergeführt werden sollen. Während die eingehenden Anrufe bei der Hotline Kanton Solothurn relativ konstant sind, gibt es je nach aktuellem Ereignis beim Impfen (z.B. Anzahl zur Verfügung stehende Impfdosen, neuer Impfstoff) bei der Infoline Covid-19-Impfung Kanton Solothurn sehr grosse Schwankungen. Es soll deshalb ein Überlaufgefäss eingerichtet werden (Back-up), das bei grossem Telefonaufkommen jene Anrufe entgegennehmen kann, welche die Kapazität der Infoline Covid-19-Impfung Kanton Solothurn übersteigen. Zudem ist geplant, dass das gleiche Gefäss sämtliche Telefonanrufe am Samstag von 16.00-19.00 Uhr und Sonntag von 08.00-19.00 Uhr übernehmen soll, da in diesen Zeiten nur sehr wenige Anrufe eingehen.

2. Erwägungen

2.1 Hotline Kanton Solothurn Kanton Solothurn

Die Hotline Kanton Solothurn erfüllt den Auftrag gemäss der Leistungsvereinbarung qualitativ und quantitativ zur vollen Zufriedenheit. Die Leistung wird durch ein regelmässiges Controlling überprüft. Dieses beinhaltet Statistiken über die Anzahl und Dauer der eingehenden Anrufe.

Die Leistungsvereinbarung mit der Omnicom S.A. soll deshalb vom 1. April bis 31. Dezember 2021 verlängert werden. Es werden Kosten von rund 150'000 Franken erwartet.

2.2 Infoline Covid-19-Impfung Kanton Solothurn

Die Infoline Covid-19-Impfung Kanton Solothurn erfüllt den Auftrag gemäss Leistungsvertrag qualitativ und quantitativ zur vollen Zufriedenheit. Auch hier wird die Leistung mittels verschiedener Controlling-Instrumente überprüft. Hierzu gehören neben Anrufstatistiken auch qualitative Beurteilungen. Eine besondere Leistung erbringt die Infoline Covid-19-Impfung Kanton Solothurn bezüglich Flexibilität bei der Auftragserfüllung. Bei unvorhergesehenen Ereignissen bietet die Infoline Covid-19-Impfung Kanton Solothurn eine sehr schnelle Reaktionszeit für inhaltliche wie auch personelle Anpassungen.

Die Leistungsvereinbarung mit der Temprom Personal GmbH wurde per 15. März 2021 befristet, weil der Standort der Infoline Covid-19-Impfung Kanton Solothurn unklar war (Rückbau Container Ambassadorshof per Mitte März 2021). Aufgrund der erfolgten Klärung soll die Leistungsvereinbarung deshalb befristet bis 30. Juni 2021 weitergeführt werden, mit der Möglichkeit einer Verlängerung bis 30. September 2021. Die erwarteten Kosten bis 30. September 2021 betragen rund 600'000 Franken.

2.3 Back-up Infoline Covid-19-Impfung Kanton Solothurn

Um die Anruf-Spitzen in der Infoline Covid-19-Impfung Kanton Solothurn auffangen zu können, soll ein Back-up eingerichtet werden. Die Aufgaben dieses Dienstes sind die Übernahme von eingehenden Anrufen, sobald die Infoline Covid-19-Impfung Kanton Solothurn mit ihren bestehenden Linien belegt ist, sowie ein direkter/erster Eingang für die Zeit am Samstag von 16.00-19.00 Uhr und am Sonntag von 08.00-19.00 Uhr. Die Back-up Infoline Covid-19-Impfung Kanton Solothurn unterstützt Einwohnerinnen und Einwohner bei der online-Registrierung für Impftermine, beantwortet allgemeine Fragen zum Impfen und den Impfprozess im Kanton Solothurn und leitet komplexere Anfragen an die Infoline Covid-19-Impfung Kanton Solothurn weiter. Die Back-up Infoline Covid-19-Impfung Kanton Solothurn vergibt keine Termine und nimmt keine Umbuchungen vor.

Mit der Omnicom S.A. soll eine Leistungsvereinbarung für die Dauer vom 1. April bis 31. Dezember 2021 abgeschlossen werden. Es werden Kosten von rund 40'000 Franken erwartet. Für die Auftrags Erfüllung stellt Omnicom S.A. die Infrastruktur (Telefonie, IT und Arbeitsplätze) sowie das Personal zur Verfügung.

3. Finanzrechtliches

Der Bund und die Kantone haben für die Umsetzung der Nationalen Programme zur Erkennung, Überwachung, Verhütung und Bekämpfung von übertragbaren Krankheiten im Bereich der Impfungen zu sorgen (Art. 5 Abs. 1 Bst. a und Abs. 2 Bundesgesetz über die Bekämpfung übertragbarer Krankheiten des Menschen [Epidemiengesetz, EpG; SR 818.101]). Sie treffen entsprechende Vorbereitungsmaßnahmen, um Gefährdungen und Beeinträchtigungen der öffentlichen Gesundheit zu verhüten und frühzeitig zu begrenzen. Die Kantone haben sicherzustellen, dass bei Bedarf Informationsangebote rund ums Impfen zur Verfügung stehen. Sie stellen die dazu erforderliche Infrastruktur bereit (Art. 8 Abs. 1 EpG und Art. 37 Verordnung über die Bekämpfung übertragbarer Krankheiten des Menschen vom 29. April 2015 [Epidemienverordnung, EpV; SR 818.101.1]). Damit handelt es sich bei den drei Informationsangeboten um gebundene Ausgaben.

4. Submissionsrechtliches

Der Gesamtwert des Auftrages der Hotline Kanton Solothurn bleibt in der Zeitspanne zwischen 1. November 2020 und 31. Dezember 2021 unter dem Schwellenwert für das offene oder selektive Verfahren (< 250'000 Franken). Die Aufgaben unterscheiden sich zudem klar von denjenigen der Back-up Infoline Covid-19-Impfung Kanton Solothurn, weshalb die Auftragswerte nicht zusammengerechnet werden. Der Auftrag Hotline Kanton Solothurn kann deshalb gemäss § 14 Abs. 1 Bst. b des Submissionsgesetzes im Einladungsverfahren vergeben werden. Die Omnicom S.A., Neuenburg, hat im Verfahren vom Oktober 2020 das günstigste Angebot eingereicht.

Die Auftragsvergabe der Infoline Covid-19-Impfung Kanton Solothurn erfolgte gemäss § 15 Abs. 2 Bst. e des Submissionsgesetzes freihändig. Die Dringlichkeit war gegeben, weil bis Mitte Dezember 2020 die Impfsoftware des Bundes und damit der Prozess der Impfanmeldung nicht bekannt waren. Die Aufgaben der Infoline Covid-19-Impfung Kanton Solothurn konnten deshalb für ein Offertverfahren nicht definiert werden. Zudem wurde der Start des schweizweiten Impfens mit der Zulassung des ersten Impfstoffs kurzfristig um mehrere Wochen auf Dezember 2020 vorgezogen. Ein Start der Infoline Covid-19-Impfung Kanton Solothurn per 29. Dezember 2020 wäre mit einer Ausschreibung nicht möglich gewesen. Die mehreren zehntausend Anrufe in den ersten Wochen zeigten eindrücklich die Notwendigkeit dieser Dienstleistung. Der Auftrag wurde per 15. März 2021 befristet, weil der Standort der Infoline Covid-19-Impfung Kanton

Solothurn unklar war (Rückbau Container Ambassadorshof per Mitte März). Aufgrund der erfolgten Klärung soll der Auftrag deshalb befristet bis 30. Juni 2021 weitergeführt werden, mit der Möglichkeit einer Verlängerung bis 30. September 2021.

Die Back-up Infoline Covid-19-Impfung Kanton Solothurn wird aufgrund der Auftragssumme von 40'000 Franken freihändig der Omnicom S.A., Neuenburg vergeben. Die Auftragsvergabe liegt in der Finanzkompetenz des Departementes des Innern.

5. **Beschluss**

- 5.1 Die vom 1. April bis 31. Dezember 2021 dauernde Leistungsvereinbarung zum Betrieb der Hotline Kanton Solothurn zwischen dem Kanton Solothurn, vertreten durch das Departement des Innern, Gesundheitsamt, und Omnicom S.A., Neuenburg, wird genehmigt. Es werden Kosten von rund 150'000 Franken erwartet.
- 5.2 Die vom 16. März bis 30. Juni 2021 (mit der Möglichkeit einer Verlängerung bis 30. September 2021) dauernde Leistungsvereinbarung zum Betrieb der Infoline Covid-19-Impfung Kanton Solothurn zwischen dem Kanton Solothurn, vertreten durch das Departement des Innern, Gesundheitsamt, und Temprow Personal Solothurn GmbH wird genehmigt. Die Kosten bis 30. September 2021 betragen rund 600'000 Franken.
- 5.3 Der Chef Gesundheitsamt wird zur Unterzeichnung der Leistungsvereinbarung ermächtigt.
- 5.4 Die Kosten von rund 750'000 Franken gehen zulasten der Finanzgrösse Covid-19-Impfen.



Andreas Eng
Staatsschreiber

Verteiler

Departementssekretariat DdI (2)
Gesundheitsamt, Fachstab Pandemie (2)
Amt für Finanzen
Aktuariat Sozial- und Gesundheitskommission