

 REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA	
ISTITUTO DI RICOVERO E CURA a CARATTERE SCIENTIFICO Burlo Garofolo di Trieste	
	
DIREZIONE AMMINISTRATIVA	
34137 Trieste, via dell'Istria 65/1 cf. 00124430323 tel. +39 040 3785.800 email: provveditorato@burlo.trieste.it fax +39 040 762147 pec: OIBurloTS.protgen@certsanita.fvg.it	

Trieste, data della firma digitale

**AVVISO DI CONSULTAZIONE PRELIMINARE DEL MERCATO
FINALIZZATO ALL'INDIVIDUAZIONE DI OPERATORI ECONOMICI PER
LA FORNITURA DI SERVIZI di CENTRALINO (CONTACT CENTER)
DELL'IRCCS BURLO GAROFOLO**

Si rende noto che l'IRCCS Burlo Garofolo (da ora Istituto) intende effettuare un'indagine di mercato a scopo conoscitivo finalizzata ad individuare gli operatori economici da invitare ad una successiva fase di negoziazione su piattaforma MEPA, per la fornitura di un servizio di Centralino (Contact Center) che abbia i requisiti generali come riportati al successivo punto 5.

Con il presente avviso non è posta in essere alcuna gara d'appalto ad evidenza pubblica, ma esclusivamente un'indagine conoscitiva volta ad individuare gli operatori economici presenti sul mercato, che possano soddisfare le necessità espresse. Pertanto nessun rapporto giuridico, diritto od interessi si verranno a costituire a seguito della presentazione della manifestazione d'interesse. L'Istituto si riserva la facoltà di sospendere e/o revocare l'indagine ovvero di non dar corso ad alcun successivo atto nel caso venga meno l'interesse pubblico all'effettuazione della stessa.

Si elencano di seguito le informazioni necessarie ai fini della presentazione delle manifestazioni di interesse:

- STAZIONE APPALTANTE:** Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico BURLO GAROFOLO – Ospedale pubblico ad alta specializzazione e di rilievo nazionale per la salute della donna e del bambino Via dell'Istria n. 65/1 – 34137 Trieste - codice NUTS IT044 – Tel. 040 37851 – Fax 040762147 – indirizzo Internet: www.burlo.trieste.it – indirizzo PEC OIBurloTS.protgen@certsanita.fvg.it;

S.C. Ingegneria Clinica, Informatica ed Approvvigionamenti
 Dirigente Responsabile: dott. Dario Carlevaris
 Responsabile Unico del Procedimento: dott. Ing. Francesco Barbagli
 Referente dell'Istruttoria: dott. ing. Michele Bava
 ● tel: 040.3785.800
 ● e-mail: provveditorato@burlo.trieste.it@burlo.trieste.it
 ● posta certificata: OIBurloTS.protgen@certsanita.fvg.it



Sistema di gestione qualità UNI EN ISO 9001:2008
 Certificato CISQ/Certiquality S.r.l. n.7889, IQNet n. IT-38050

2. **SERVIZIO COMPETENTE:** S.C. Ingegneria Clinica, Informatica ed Approvvigionamenti - Via dell'Istria n. 65/1 - 34137 Trieste - Tel. 0403785802 - indirizzo PEC OIBurloTS.protgen@certsanita.fvg.it - indirizzo e-mail: michele.bava@burlo.trieste.it
3. **CODICI DI RIFERIMENTO:** Vocabolario comune per gli appalti CPV: 32400000-7. L'appalto non verrà suddiviso in lotti.
4. **LUOGO DI CONSEGNA ED INSTALLAZIONE:** Trieste, Via dell'Istria n. 65/1, SC Ingegneria Clinica, Informatica e Approvvigionamenti - Ufficio Sistema Informativo;
5. **OGGETTO DELLA FORNITURA e CARATTERISTICHE TECNICHE INDICATIVE:** riguarda la fornitura di un servizio di Centralino (*Contact Center*) che si occupi di ricevere e smistare correttamente le telefonate che vengono effettuate sui numeri messi a disposizione dall'Istituto, in particolare il numero pubblico a disposizione di utenti, fornitori, altre aziende e servizi pubblici e privati. Il servizio deve essere dislocato in altra sede rispetto a quella dell'Istituto e comunque sul territorio italiano, deve poter fornire ad utenti pubblici e privati tutte le informazioni necessarie e sufficienti per una corretta comunicazione con l'Istituto stesso. I requisiti generali devono essere:
 - **SERVIZIO:** Il servizio deve essere attivo 24 h al giorno sette giorni su sette e deve poter rispondere in lingua italiana corretta e deve veicolare chiamate in ingresso e comporre numeri nazionali e internazionali e/o deviare/mettere in attesa verso gli interni ogni tipo di chiamata nazionale o estera senza limiti da/verso ogni operatore.
 - **PIATTAFORMA:** La piattaforma che viene utilizzata (sia come front-end che come back-end) deve essere scalabile e modulare nelle funzionalità e deve potersi completamente (da remoto o cloud) interfacciare con i sistemi centrali di fonia presenti in Istituto.
 - **CONNETTIVITA' e IMPOSTAZIONI:** Il sistema deve accettare bassissimi livelli di disservizio; deve poter generare report su tutte le chiamate entranti ed uscenti e registrare ora (di inizio e di fine) e durata della chiamata; deve prevedere sistemi di code per le chiamate entranti e un eventuale posto operatore automatico configurabile per lo smistamento delle chiamate
6. **IMPORTO:** L'importo del presente servizio viene stimato complessivamente in € 210.000,00= oltre IVA per 18 mesi di affidamento pari a € 126.000,00= oltre IVA, e ulteriori 12 mesi pari a € 84.000,00= oltre IVA opzionali.
7. **TEMPO DI PROGETTAZIONE E CONSEGNA:** La progettazione dovrà essere rilasciata all'Istituto entro 30 gg dall'affidamento; la fornitura degli apparati entro 20 giorni dall'accettazione della progettazione da parte dell'Istituto; l'installazione-programmazione-collaudato entro 30 giorni dalla fornitura degli apparati/servizi.
8. **NORMATIVA APPLICABILE:** D. L.vo 18 aprile 2016, n. 50 ss.mm.ii. - D.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207 per le parti non abrogate ad opera del medesimo D. L.vo n. 50/2016

9. **PRESENTAZIONE MANIFESTAZIONE D'INTERESSE:** La manifestazione d'interesse, redatta in lingua italiana, dovrà essere inviata mezzo PEC all'indirizzo OIBurloTS.protgen@certsanita.fvg.it indirizzata all'I.R.C.C.S. Burlo Garofolo - S.C. Ingegneria Clinica, Informatica ed Approvvigionamenti - e riportare in oggetto la seguente dicitura: <MANIFESTAZIONE D'INTERESSE - SERVIZI di CENTRALINO (CONTACT CENTER)>.

La richiesta dovrà pervenire **entro il termine perentorio delle ore 12.00 del giorno 06/04/2020**

Gli operatori economici interessati sono invitati a presentare la propria manifestazione d'interesse sottoscritta dal legale rappresentante, indicando il possesso di:

- requisiti di ordine generale: insussistenza di una qualsiasi causa di esclusione prevista dall'art. 80 del D.Lgs. 50/2016;
- requisiti di capacità tecnica e professionale: avvenuta regolare esecuzione di servizi analoghi alle attività richieste soprariportate, ai sensi dell'art.83 c.1) lettera b D.lgs 50/2016 e s.m.i.: possesso di un fatturato minimo annuo, per gli ultimi tre esercizi, pari o superiore, nel settore di attività oggetto del presente appalto, a € 210.000,00 (duecentodiecimila/00) IVA esclusa.

(Si precisa che per ultimo triennio si intende quello comprensivo degli ultimi tre esercizi finanziari, il cui bilancio sia stato approvato al momento della pubblicazione della presente procedura.)

La richiesta dovrà indicare necessariamente un indirizzo PEC, a cui l'Istituto invierà tutte le eventuali successive comunicazioni. L'Istituto non si assume responsabilità in ordine a mancate comunicazioni dovute ad eventuali indirizzi di posta certificate erronei od incompleti, comunicati dall'operatore.

10. **INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI:** Qualsiasi informazione può essere richiesta a mezzo mail all'indirizzo:

- a. michele.bava@burlo.trieste.it per informazioni di carattere tecnico e amministrativo

entro e non oltre le ore 12.00 del giorno 06/04/2020

Eventuali chiarimenti saranno pubblicati sul sito internet dell'Istituto (www.burlo.trieste.it) alla sezione **Amministrazione trasparente - Bandi di gara e contratti;**

Nella medesima sezione sarà parimenti pubblicata ogni ulteriore comunicazione inerente alla procedura.

11. **RICORSI:** L'organo competente per le procedure di ricorso è esclusivamente il Tribunale Amministrativo Regionale per il Friuli - Venezia Giulia con sede a Trieste, in Piazza dell'Unità d'Italia n. 7 - 34121 - telefono 040 6724711 - fax 040 6724720. I termini per la proposizione del ricorso sono indicati nel Libro II del Codice del Processo Amministrativo, D. L.vo 02.07.2010, n. 104.

12. **RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO:** Il Responsabile Unico del Procedimento, ai sensi dell'art. 31 del D. L.vo n. 50/2016 ss.mm.ii, è l'ing. Francesco Barbagli (tel. 040/3785 317 - indirizzo mail: francesco.barbagli@burlo.trieste.it)
13. **PUBBLICAZIONE:** Il presente avviso viene pubblicato sul sito internet dell'Istituto in data 20/03/2020

Il Responsabile Unico del Procedimento
ing. Francesco Barbagli
- documento firmato digitalmente -