



**IRCCS Burlo**

Istituto di ricovero e cura  
a carattere scientifico  
"Burlo Garofolo" di Trieste



REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

*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**

**Termine scadenza presentazione istanze: ore 12.00 del giorno 21.05.2025**

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 del servizio di Centralino (Contact Center), in possesso dei requisiti generali 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 ITH44 - Tel. 040 3785111 - indirizzo web: [www.burlo.trieste.it](http://www.burlo.trieste.it) - PEC: [OIBurloTS.protgen@certsanita.fvg.it](mailto:OIBurloTS.protgen@certsanita.fvg.it)
- SERVIZIO COMPETENTE:** S.C. Ingegneria Clinica, Informatica ed Approvvigionamenti - Via dell'Istria n. 65/1 - 34137 Trieste - Tel. 0403785802 - PEC [OIBurloTS.protgen@certsanita.fvg.it](mailto:OIBurloTS.protgen@certsanita.fvg.it) - indirizzo e-mail: [provveditorato@burlo.trieste.it](mailto:provveditorato@burlo.trieste.it)

S.C. Ingegneria Clinica, Informatica ed Approvvigionamenti  
Dirigente Responsabile: dott. Dario Carlevaris  
Referente dell'Istruttoria: ing. Andrea Orsini

- tel: 040.3785.800
- e-mail: [provveditorato@burlo.trieste.it@burlo.trieste.it](mailto:provveditorato@burlo.trieste.it@burlo.trieste.it)
- posta certificata: [OIBurloTS.protgen@certsanita.fvg.it](mailto: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

3. **CODICI DI RIFERIMENTO:** Vocabolario comune per gli appalti CPV: 79511000-9 “SERVIZI DI OPERATORE TELEFONICO”. L'appalto non verrà suddiviso in lotti.
4. **LUOGO DI CONSEGNA ED INSTALLAZIONE:** Trieste, Via dell'Istria n. 65/1, S.C. 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 e prevedere un sistema di backup su rete mobile per garantire chiamate interne urgenti; 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 esterne entranti mediante sistema IVR, un sistema di salto coda per le chiamate interne urgenti, un eventuale Posto Operatore Automatico (Agente digitale) configurabile per lo smistamento delle chiamate e un sistema di prenotazione di richiamata in caso di attesa prolungata.
6. **IMPORTO:** L'importo del presente servizio viene stimato complessivamente in € 210.000,00= oltre IVA per 36 mesi di affidamento, oltre IVA al dovuto.
7. **TEMPO DI CONFIGURAZIONE E MESSA IN SERVIZIO:** La configurazione e messa in servizio dovrà essere ultimata entro 30 gg dall'affidamento; la fornitura di eventuali 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 31 marzo 2023, n. 36 e relativi Allegati, come integrato e modificato dal decreto legislativo 31 dicembre 2024, n. 209.

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](mailto: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 21.05.2025**

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. 94 del D.Lgs. 36/2023;
- requisiti di capacità tecnica e professionale: avvenuta regolare esecuzione di servizi analoghi alle attività richieste soprariportate, ai sensi dell'art. 100 c. 1, lettera c) D.lgs 36/2023: 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.)*

- Certificazioni aziendali quali:
  - UNI EN ISO 9001:2015
  - ISO/IEC 27001:2022

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. [provveditorato@burlo.trieste.it](mailto:provveditorato@burlo.trieste.it) per informazioni di carattere tecnico e amministrativo entro e non oltre le ore 12.00 del giorno 15.05.2025

Eventuali chiarimenti saranno pubblicati sul sito internet dell'Istituto ([www.burlo.trieste.it](http://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. 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 PROGETTO:** Il RUP, ai sensi dell'art. 15 del D. L.vo n. 36/2023, è il dott. Dario Carlevaris.
13. **PUBBLICAZIONE:** Il presente avviso viene pubblicato sul sito internet dell'Istituto in data 06/05/2025.

Il Responsabile Unico di Progetto  
Dott. Dario Carlevaris  
*- documento firmato digitalmente -*