

## DETERMINAZIONE

N. 109 DEL 13/05/2025

**OGGETTO:** DETERMINA A CONTRARRE - FORNITURA DI SERVIZI di CENTRALINO (CONTACT CENTER) DELL'IRCCS BURLO GAROFOLO PER UN PERIODO DI 24 MESI

**Sottoscritta dal**  
**Responsabile della S.C. Ingegneria clinica, Informatica e Approvvigionamenti**  
**dott. Dario Carlevaris**

individuato con decreto del Direttore Generale n.71 del 17.06.2019

Preso atto del parere favorevole sotto il profilo della legittimità, della regolarità amministrativa, tecnica e contabile da parte dei Responsabili delle competenti Strutture ed Uffici

<i>Profilo della legittimità, della regolarità amministrativa e tecnica</i>	<i>Profilo della regolarità contabile</i>
<b>IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO</b>	<b>IL RESPONSABILE DELLA S.C. GESTIONE ECONOMICO-FINANZIARIA</b>
<b>dott. Dario Carlevaris</b> DATA 08 maggio 2025	<b>dott.ssa Alessandra Rachelli</b> DATA 13 maggio 2025

**RICHIAMATO** il Decreto del Direttore Generale n. 30 dd. 27/02/2025 avente ad oggetto l'adozione definitiva del PAO 2025 ai sensi della DGR 2052/2024;

**PREMESSO** che risulta necessario fornire l'IRCCS di un servizio dedicato di centralino telefonico, atto a mantenere e garantire funzionalità ed efficienza del flusso di chiamate in entrata all'IRCCS medesimo;

**PRESO ATTO** che al momento l'attività viene garantita in continuità da personale esternalizzato attraverso l'affidamento del Servizio di Centralino (contact center) come da Determinazione Unica n. 232 dd. 05/07/2023, in modalità "centralino unico", per un periodo di 24 mesi;

**VISTA** la scadenza del Servizio prevista per il 30/06/2025, senza soluzione di continuità;

**ATTESA** la volontà di mantenere l'esternalizzazione del servizio in questione, in modalità unica e dedicata all'Istituto, con l'obiettivo di garantire la continuità di un Servizio essenziale all'Istituto, garantendo efficienza, efficacia ed economicità;

**CONSIDERATE** le necessità primarie da garantire, tramite il centralino, di seguito rappresentate:

- scelta di un sistema adatto a supportare le esigenze aziendali, in grado di interfacciarsi e costruire un'architettura funzionale alla gestione delle chiamate;
- gestione delle chiamate in ingresso, quale momento cruciale ed essenziale di interfaccia con l'esterno
- prevedere un contatto umano con l'Istituto ed un primo approccio diretto con possibili utenti e/o fornitori;
- stimato abbattimento sostanziale dei costi di installazione e di gestione offrendo, grazie alle nuove tecnologie, maggiori funzionalità rispetto al vecchio centralino;

**TENUTO CONTO** che la descrizione delle caratteristiche indicative del servizio, riportate nell'Avviso Prot. GEN/INT 0001158 del 06/05/2025, sono le seguenti:

- **OGGETTO:** 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;
- 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;

**DATO ATTO** che l'importo del servizio è stimato complessivamente in € 140.000,00= (oltre IVA) per 24 mesi di affidamento, oltre ad ulteriori 12 mesi "opzionali" pari ad euro 70.000,00 (oltre IVA);

**TENUTO CONTO** che la progettazione del servizio da parte dell'affidatario dovrà essere rilasciata all'Istituto entro 30 gg dalla stipula su piattaforma MEPA; 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;

**CONSIDERATO CHE**, ai sensi dell'art. 17, comma 1, del D. Lgs. n. 36/2023, prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici le stazioni appaltanti e gli enti

concedenti, con apposito atto, adottano la decisione di contrarre individuando gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte.;

**TENUTO** conto dell'obbligatorietà, ex art. 7, comma 2, del D.L.n. 52 dd. 07.05.2012, convertito con modificazioni con L.n. 94 dd. 06.07.2012, nonché come richiamato all'art. 22 del D.Lvo 36/2023, di ricorrere allo strumento di negoziazione del Mercato Elettronico tramite la piattaforma d'acquisto come già indicato nell'Avviso pubblicato;

**ATTESO CHE**, allo stato non risultano né convenzioni CONSIP per lo specifico servizio richiesto oggetto della presente determina, né procedure di gara centralizzate presso la Centrale di Committenza della Regione Friuli Venezia-Giulia - ARCS - idonee all'oggetto dell'appalto e, pertanto, l'Istituto deve procedere autonomamente all'affidamento in conformità al D. L.vo n. 36/2023;

**TENUTO** conto che il servizio rientra, per tipologia ed importo, nelle fattispecie di cui all'art. 14, comma 1, lettera c), del D. L.vo n. 36/2023, il calcolo dell'importo stimato del Servizio rientra nelle procedure di affidamento dei contratti di importo inferiori alle soglie comunitarie;

**RITENUTO**, pertanto, di procedere all'affidamento mediante procedura negoziata di cui sopra, ai sensi dell'Art. 50 comma 1 lett. e) D.Lvo 36/2023, individuando gli operatori da invitare a presentare offerta mediante apposito Avviso di consultazione preliminare di mercato che, a lucro di tempo, è già stato pubblicato in data 06.05.2025 per la raccolta di manifestazioni di interesse da parte degli operatori economici, in possesso di requisiti specificatamente previsti, potenzialmente interessati ad essere invitati ad una successiva procedura di gara, con scadenza per la ricezione delle succitate manifestazioni fissata al 21.05.2025, ore 12:00;

**RITENUTO**, in considerazione delle caratteristiche dell'appalto in oggetto, di adottare come criterio di aggiudicazione quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa (*OEPV*), previsto dall'art. 108 comma 1 lettera c) del D. Lvo n. 36/2023;

**PRECISATO CHE** la verifica del possesso dei requisiti di cui agli artt. 94 e ss. del già citato D.Lvo n.36/2023, autocertificati in sede di istanza, verrà espletata nella successiva fase propedeutica all'aggiudicazione dell'appalto;

VISTO il D.Lgs.n. 36/2023 e s.m.i.;

ACCERTATA la regolarità degli atti;

**IL DIRIGENTE RESPONSABILE DELLA S.C. INGEGNERIA  
CLINICA INFORMATICA E APPROVVIGIONAMENTI**

**D E T E R M I N A**

per quanto esplicitato in parte narrativa:

1. di procedere con l'affidamento del servizio di centralino (*contact center*) dell'IRCCS Burlo Garofolo per l'importo massimo stimato pari ad € 140.000,00= (oltre IVA) per 24 mesi di affidamento, oltre ad ulteriori 12 mesi "opzionali" pari ad euro 70.000,00 (oltre IVA);
2. di dare avvio alle attività propedeutiche relative all'affidamento del servizio di cui al punto 1, mediante procedura negoziata semplificata di cui all'art. 50 comma 1 lettera e) del D. Lvo 36/2023 e ss.mm., attraverso pubblicazione in data 06.05.2025 dell'avviso di consultazione preliminare del mercato finalizzato all'individuazione di operatori economici da invitare ad una successiva fase di negoziazione su piattaforma MEPA;
3. di individuare quale criterio di aggiudicazione quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa (*OEPV*), previsto dall'art. 108 comma 1 lettera c del D. Lvo n. 36/2023;
4. di approvare la spesa complessiva € 256.200,00= (duecentocinquantaseimila duecento/00), I.V.A. inclusa (imponibile 210.000,00 più IVA 22% pari a € 46.200,00), dando atto che essa trova copertura sul conto "*altri servizi non sanitari da privato (305.200.100.600.30.90)*" dei bilanci del triennio di competenza ed imputato al budget di risorsa della S.C. Ingegneria Clinica, Informatica e Approvvigionamenti, pro quota per il periodo di competenza

Il presente provvedimento diviene esecutivo, ai sensi dell'art. 4 della L.R. 21/92 come sostituito dall'art. 50 ella L.R. 49/96, dalla data di pubblicazione all'Albo aziendale telematico.

**IL DIRIGENTE RESPONSABILE DELLA S.C. INGEGNERIA CLINICA, INFORMATICA E  
APPROVVIGIONAMENTI**

DOTT. DARIO CARLEVARIS

DATA 13/05/2025

*Atto firmato digitalmente*

# Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: DARIO CARLEVARIS

CODICE FISCALE: CRLDRA62R28L424K

DATA FIRMA: 13/05/2025 12:55:59

IMPRONTA: 1EF820B95993207C97277E086F6130E550424A0C66704252E1B9B46A2F75DD58  
50424A0C66704252E1B9B46A2F75DD58891A2C9C2057BECBA296FE1DE0A2C39D  
891A2C9C2057BECBA296FE1DE0A2C39D83D72C189C136AD2CA5EF4511EE3868A  
83D72C189C136AD2CA5EF4511EE3868ABD800A02C66CB3C11782A97223FD4C9B