



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

BURLO

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

DIREZIONE AMMINISTRATIVA
S.C. Ingegneria Clinica Informatica ed Approvvigionamenti

34137 Trieste, via dell'Istria 65/1 cf. 00124430323
tel. +39 040 3785.432 email: provveditorato@burlo.trieste.it
fax +39 040 762147 pec: OlBurloTS.protgen@certsanita.fvg.it

OGGETTO: Verbale cumulativo - Commissione valutatrice buste offerta tecnica - FORNITURA DI SERVIZI di CENTRALINO (CONTACT CENTER) DELL'IRCCS BURLO GAROFOLO - CIG: B7EA94A393

I^a Seduta

Il giorno 01/10/2025 alle ore 14:00 si è riunita presso gli Uffici della SC Ingegneria Clinica, Informatica e Approvvigionamenti dell'Istituto la Commissione valutatrice, nominata con nota dd. 22.09.2025 (GEN-INT-2025-0002249-P), e composta da: ing. Angelo Basile (Presidente), ing. Andrea Orsini (teste), ing. Irene Marialuisa Marcosano (teste); funge da verbalizzante il Dott. Gianluca Pantanella.

La Commissione ha proceduto con la visione delle offerte pervenute a seguito della RdO 5357833 relativa all'affidamento dei servizi di centralino (contact center) dell'IRCCS Burlo Garofolo, da parte dei seguenti Soggetti:

- RETELIT DIGITAL SERVICE S.P.A., p.iva 12862140154
- GAP S.R.L.U., p.iva 01027540325

Visionato i progetti presentati, la Commissione chiude la prima seduta alle ore 16:30.

II^a Seduta

La Commissione si riunisce in data 09.10.2025 alle ore 14:00 e procede, in ordine cronologico alla data di presentazione delle offerte su piattaforma MePA, con la valutazione secondo i criteri riportati nella "Griglia Qualitativa", parte integrante del Capitolato di Gara.

La Commissione ha ritenuto di valutare i criteri 3, 4a, 4b e 5, attraverso l'utilizzo della seguente formula proporzionale:

$$POErel_n = (OOE_{Migliore} / OOE_n) * Pmax_n$$

Dove,

POErel_n = Punteggio Operatore Economico Relativo = punteggio relativo che l'operatore economico ottiene rispetto al criterio di valutazione in analisi (n = 3, 4a, 4b, 5)

S.C. Ingegneria Clinica, Informatica ed Approvvigionamenti
Dirigente Responsabile: dott. Dario Carlevaris
Responsabile dell'Istruttoria: dott. Gianluca Pantanella
• tel: 040.3785.432
• e-mail: provveditorato@burlo.trieste.it
• posta certificata: OlBurloTS.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

OOE_{Migliore} = Offerta Operatore Economico Migliore = migliore offerta tra gli operatori economici in relazione alla miglioria richiesta in Allegato "Griglia Qualitativa" rispetto al criterio di valutazione in analisi

OOE_n = Offerta Operatore Economico = offerta presentata dall'operatore economico rispetto al criterio di valutazione in analisi (n = 3, 4a, 4b, 5)

Pmax_n = Punteggio Massimo = punteggio massimo attribuibile al criterio di valutazione in analisi (n = 3, 4a, 4b, 5)

1) FUNZIONALITÀ DEL SISTEMA (Pmax: 30)

- **RETELIT:** il progetto presentato propone una buona organizzazione interna e gerarchica per la gestione del Servizio e la possibilità di interconnessione con altre centrali telefoniche, ove necessario, anche mediante connettività Q-sig e/o VoIP. Punteggio attribuito dalla commissione: 24/30
- **GAP:** il progetto presentato propone un'ottima organizzazione interna e gerarchica per la gestione del Servizio. La descrizione del progetto risulta esaustiva, chiara e completa. E' presente la possibilità di interconnessione con altre centrali telefoniche tramite funzione SIP trunk. Punteggio attribuito dalla commissione: 30/30

2) MIGLIORIE FUNZIONALI: GESTIONE DELLE CHIAMATE SENZA RISPOSTA

Parametro migliorativo: < 0.3% VIP e < 0.3% IVR (Pmax: 10)

- **RETELIT:** è sempre garantita la gestione delle chiamate senza risposta in flusso VIP che tende verso lo 0%. Non è esplicitato un parametro migliorativo sulla percentuale delle chiamate senza risposta per il flusso IVR. Punteggio attribuito dalla commissione: 6/10
- **GAP:** è sempre garantita la gestione delle chiamate senza risposta in flusso VIP e IVR che tende verso lo 0%. Punteggio attribuito dalla commissione: 10/10

3) MIGLIORIE FUNZIONALI: GESTIONE TELEFONATE FLUSSO IVR

Parametro migliorativo: se > 80% entro 30 secondi (Pmax: 10)

- **RETELIT:** in riferimento a quanto richiesto all'allegato "Griglia qualitativa" offre come miglioria la riduzione del tempo di risposta a 25 secondi, benché il criterio qualitativo richiedesse come miglioria un aumento della % di chiamate gestite in flusso IVR, rispetto al valore minimo richiesto. Punteggio attribuito dalla commissione: NV (non valutabile)
- **GAP:** in riferimento a quanto richiesto all'allegato "Griglia qualitativa" offre come miglioria una percentuale di chiamate gestite in flusso IVR $\geq 91\%$. Punteggio attribuito dalla commissione: 10/10

4) MIGLIORIE FUNZIONALI: GESTIONE TELEFONATE FLUSSO VIP (Pmax4a + Pmax4b: 10)

- a) Parametro migliorativo se tempo di attesa < 20 secondi nel 95% dei casi (Pmax: 5)

Num.	Elemento qualitativo	Descrizione	Criterio	Punteggio ottenibile	RETELIT	GAP
1	Funzionalità del sistema	Con riferimento ai requisiti minimi indicati nel Capitolato, verranno valutate le soluzioni organizzative ed i processi adottati, anche ai fini di garantire la continuità del servizio	Discrezionale - valutato su quanto complessivamente proposto dal concorrente	30	24	30
2	Migliorie funzionali: gestione delle chiamate senza risposta	Parametro migliorativo: < 0.3% VIP < 0.3% IVR	valutato su quanto proposto	10	6	10
3	Migliorie funzionali: gestione telefonate flusso IVR	parametro migliorativo se >80% entro 30 secondi	valutato su quanto proposto	10	NV	10
4	Migliorie funzionali: gestione telefonate flusso VIP	Parametro migliorativo se tempo di attesa <20 secondi (nel 95% dei casi)	valutato su quanto proposto	5	NV	5
		Parametro migliorativo se con tempo di richiamata < 3 minuti	valutato su quanto proposto	5	3.75	5
5	Migliorie funzionali: Riduzione Tempo massimo di downtime del servizio	parametro migliorativo se < 12 ore anno	valutato su quanto proposto	5	5	4.29
6	Cybersicurezza e privacy	Sicurezza nella gestione dati ed adozione di soluzioni tecnologiche adottate in ottica di sicurezza delle informazioni	Valutato su quanto proposto	10	8	8
7	Migliorie funzionali: lingue parlate oltre inglese e italiano - sloveno/serbo-croato	Eventuali lingue europee e non con particolare focus sull'area di influenza geografica	valutato su quanto proposto	5	3	5
			TOTALE	80	49.75	77.29

- **RETELIT:** in riferimento a quanto richiesto e a quanto previsto dai Requisiti minimi contenuti nel Capitolato Speciale, la tempistica della gestione di telefonate in flusso VIP offerta non è migliorativa. **Punteggio attribuito dalla commissione: NV**
 - **GAP:** offre come miglioria un tempo di gestione di telefonate in flusso VIP ≤ 10 secondi, pertanto migliorativa rispetto a quanto richiesto nel Capitolato Speciale. **Punteggio attribuito dalla commissione: 5/5**
 - b) Parametro migliorativo se con tempo di richiamata < 3 minuti (Pmax: 5)
 - **RETELIT:** offre come miglioria un tempo di gestione di tempo di richiamata ≤ 2 minuti. **Punteggio attribuito dalla commissione: 3.75/5**
 - **GAP:** offre come miglioria un tempo di gestione di tempo di richiamata ≤ 1 minuto e 30 secondi. **Punteggio attribuito dalla commissione: 5/5**
- 5) MIGLIORIE FUNZIONALI: RIDUZIONE TEMPO MASSIMO DI DOWNTIME DEL SERVIZIO
- Parametro migliorativo se < 12 ore anno (Pmax: 5)
- **RETELIT:** offre come miglioria una riduzione di tempo massimo di downtime pari a ≤ 6 h/anno. **Punteggio attribuito dalla commissione: 5/5**
 - **GAP:** offre come miglioria una riduzione di tempo massimo di downtime pari a ≤ 7 h/anno. **Punteggio attribuito dalla commissione: 4.29/5**
- 6) CYBERSICUREZZA E PRIVACY (Pmax: 10)
- La Commissione ha valutato positivamente entrambe le proposte in materia di sicurezza nella gestione dei dati e delle soluzioni tecnologiche offerte, in conformità con quanto previsto dal Capitolato e dalle norme di riferimento. Pertanto i punteggi sono così attribuiti:
 - **RETELIT: 8/10**
 - **GAP: 8/10**
- 7) MIGLIORIE FUNZIONALI: LINGUE PARLATE OLTRE INGLESE E ITALIANO - SLOVENO/SERBO-CROATO (Pmax: 5)
- **RETELIT:** offre, oltre ad operatori parlanti inglese, offre operatori parlanti lingua francese, spagnola e albanese. **Punteggio attribuito dalla commissione: 3/5**
 - **GAP:** offre, oltre ad operatori parlanti inglese ed italiano, personale parlante serbo e sloveno, francese e spagnolo, idoneo alla richiesta del Committente. **Punteggio attribuito dalla commissione: 5/5**

La Commissione, dunque, riporta i risultati derivanti dalla disamina di cui sopra, nella seguente tabella:

Al termine dei lavori di valutazione al progetto qualitativo vengono attribuiti i seguenti punteggi, riparametrati ai sensi del Capitolato, seguendo la formula seguente:

$$PT = \text{Punteggio Tecnico} = (\text{PUNTEGGIO OFFERTO} / \text{PUNTEGGIO MIGLIORE OTTENUTO}) * 80$$

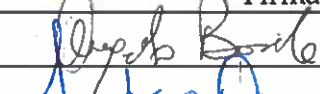

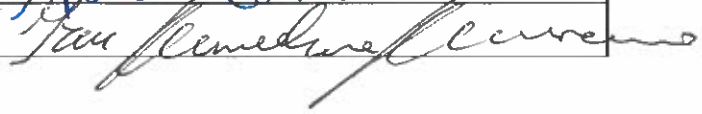
Si forma dunque la seguente graduatoria provvisoria:

- 1) GAP S.R.L.U. = 77.29/80 -> PT = 80
- 2) RETELIT = 49.75/80 -> PT = 51.50

Pertanto, entrambe le ditte sono ammesse alla fase successiva, ovvero all'apertura della Busta C - Offerta economica.

I lavori della Commissione terminano alle ore 16:45.

I membri della Commissione:

ing. Angelo Basile (Presidente)	Firma: 
ing. Andrea Orsini	
ing. Irene Marialuisa Marcosano	

Il Segretario Verbalizzante
Dott. Gianluca Pantanella



