

AZIENDA ULSS N. 8 BERICA

Viale F. Rodolfi n. 37 – 36100 VICENZA

REGIONE DEL VENETO



DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

N. 1638 DEL 23/09/2026

O G G E T T O

SERVIZIO DI CALL CENTER E ATTIVITÀ DI BACK-OFFICE A SUPPORTO DEGLI SPORTELLI AMMINISTRATIVI DISTRETTUALI DELL'AZIENDA ULSS 8 BERICA.

Proponente: UOC PROVVEDITORATO ECONOMATO E GESTIONE LOGISTICA

Anno Proposta: 2026

Numero Proposta: 1833/26

Il Direttore dell'UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica riferisce che:

risulta attualmente in essere il contratto di affidamento del servizio di call center e attività di back-office a supporto degli sportelli amministrativi distrettuali dell'Azienda ULSS 8 Berica, affidato a Planetcall Direct Srl;

più precisamente, oggetto del contratto *de quo* sono i servizi di supporto telefonico e di supporto amministrativo online per la gestione del cambio medico e di altre procedure da remoto; tali attività necessitano, come comunicato dalla UOC Direzione Amministrativa Territoriale, di garantire tempi adeguati di risposta all'utenza;

con email del 15/09/2026, ai fini della corretta impostazione della scelta del modello di outsourcing nella nuova procedura di gara, il Direttore della UOC Direzione Amministrativa Territoriale (DAT) ha disposto l'avvio di un'analisi di convenienza economica e gestionale (cd. make or buy). Tale valutazione è finalizzata a giustificare l'esternalizzazione del servizio attraverso un raffronto analitico tra il costo orario del personale interno e quello esterno, dimostrando l'efficienza economica e l'ottimizzazione organizzativa della scelta intrapresa;

pertanto, nelle more delle valutazioni interne circa l'esternalizzazione (buy) o l'internalizzazione (make) del servizio in oggetto e dell'eventuale avvio della nuova procedura di gara, come confermato dal Direttore della UOC DAT, si rende necessario disporre la prosecuzione del servizio di call center e di supporto amministrativo per le attività degli sportelli amministrativi distrettuali (CIG: 98909248B0), affidato con Deliberazione del Direttore Generale n. 1634 del 05/10/2023, all'operatore economico Planetcall Direct Srl;

alla luce di tale necessità, con nota prot. n. 46826/2026, questa Azienda ULSS ha chiesto all'operatore economico Planetcall Direct Srl la disponibilità alla prosecuzione contrattuale fino al 31/12/2026, alle medesime condizioni tecnico ed economiche applicate o migliorative;

con nota acquisita al prot. n. 47927/2026, l'operatore economico Planetcall Direct Srl ha comunicato la disponibilità alla prosecuzione contrattuale per il periodo di cui sopra, non rendendosi disponibile ad un miglioramento delle condizioni economiche, ma confermando le medesime condizioni tecniche ed economiche applicate;

la spesa complessiva per la prosecuzione del contratto per il servizio in parola fino al 31/12/2026 è pari ad € 64.343,36 (IVA al 22% esclusa);

si rende infine necessario nominare il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) e, ai sensi dell'art. 114 c. 10 del medesimo Decreto n. 36/2023, risulta necessario nominare un assistente al DEC;

il DEC, coadiuvato dall'assistente, dovrà provvedere al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile relativamente alle prestazioni oggetto del contratto e agli altri compiti previsti dal Capo II dell'allegato II.14 al D.Lgs. n. 36/2023;

per tale ruolo di DEC viene individuata la dott.ssa Monika De Luzio, Collaboratore Amministrativo Professionale della UOC Direzione Amministrativa Territoriale (DAT) dell'Azienda Ulss 8, la quale ha già prodotto la dichiarazione di assenza di cause di incompatibilità, depositata agli atti presso gli Uffici

dell'U.O.C. proponente;

inoltre, per tale ruolo di Assistente al DEC viene individuata la sig. Cindrellini Milvia, Assistente Amministrativo della medesima UOC Direzione Amministrativa Territoriale (DAT), la quale ha già prodotto la dichiarazione di assenza di cause di incompatibilità, depositata agli atti presso gli Uffici dell'U.O.C. proponente.

Il medesimo Direttore ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica anche in relazione alla sua compatibilità con la vigente legislazione regionale e statale in materia.

I Direttori Amministrativo, Sanitario e dei Servizi Socio-Sanitari hanno espresso il parere favorevole per quanto di rispettiva competenza.

IL DIRETTORE GENERALE

DELIBERA

Per tutto quanto suindicato e che qui si intende integralmente richiamato:

1. di autorizzare, nelle more delle valutazioni interne circa l'esternalizzazione del servizio in oggetto e dell'eventuale avvio della nuova procedura di gara, la prosecuzione del servizio di call center e di supporto amministrativo per le attività degli sportelli amministrativi distrettuali (CIG: 98909248B0), affidato con Deliberazione del Direttore Generale n. 1634 del 05/10/2023 all'operatore economico Planetcall Direct Srl;
2. di dare atto che la spesa, pari ad € 78.498,90 € (IVA al 22% inclusa), sarà imputata al Bilancio 2026, conto 5507000260 "Altri servizi non sanitari", CDEL 23BP1657D0;
3. di dare atto che il Direttore dell'Esecuzione del Contratto in oggetto è la dott.ssa Monika De Luzio, Collaboratore Amministrativo Professionale della UOC Direzione Amministrativa Territoriale (DAT) e che l'Assistente al DEC è la sig. Cindrellini Milvia, Assistente Amministrativo della medesima UOC Direzione Amministrativa Territoriale (DAT);
4. di disporre che il presente atto venga pubblicato nell'Albo on-line di questa Azienda ULSS.

Parere favorevole, per quanto di competenza:

Il Direttore Amministrativo
(dott. Roberto Opizzi)

Il Direttore Sanitario
(dr. Alberto Rigo)

Il Direttore dei Servizi Socio-Sanitari
(dott. Leopoldo Ciato)

IL DIRETTORE GENERALE
(dott. Peter Assembergs)

Copia del presente atto viene inviato al Collegio Sindacale al momento della pubblicazione.

IL DIRETTORE
UOC AFFARI GENERALI E LEGALI
