

# **AZIENDA ULSS N. 8 BERICA**

Viale F. Rodolfi n. 37 – 36100 VICENZA



## **DELIBERAZIONE N. 125 DEL 04/02/2022**

### **O G G E T T O**

SERVIZIO DI CALL CENTER REMOTO DEDICATO ALLA GESTIONE DEGLI SPORTELLI AMMINISTRATIVI DISTRETTUALI: PROROGA TECNICA E INTEGRAZIONE ULTERIORI PRATICHE SERVIZIO SUPPORTO TELEMATICO NELLE MORE AGGIUDICAZIONE NUOVA GARA.

Proponente: UOC PROVVEDITORATO ECONOMATO E GESTIONE LOGISTICA  
Anno Proposta: 2022  
Numero Proposta: 150/22

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

è scaduto in data 31/12/2021 il contratto stipulato con la società Planetcall Direct srl di Campobasso, per il servizio di call center remoto dedicato alla gestione degli sportelli amministrativi distrettuali;

il servizio consiste in:

- **Supporto telefonico** a cittadini che chiedono la fissazione di un appuntamento allo sportello distrettuale, dal lunedì al venerdì, nella fascia oraria 09.00-13.00 mediante la sezione “*sportello amministrativo on line*” “*prenota un appuntamento allo sportello*”, presente nel sito internet aziendale [www.aulss8.veneto.it](http://www.aulss8.veneto.it)
- **Supporto telematico** alla gestione dello strumento digitale aziendale denominato “*Sportello on line*”, con il quale l’Azienda ULSS gestisce via web e via e-mail le richieste amministrative presentate dai cittadini in modalità digitale, senza dover telefonare o presentarsi allo Sportello.

con nota via mail del 08/03/2021 il Direttore della UOC Direzione Amministrativa Territoriale (DAT) ha chiesto l’espletamento di una nuova procedura di gara per l’affidamento del medesimo Servizio per un periodo di mesi 12;

con successiva nota del 16/09/2021 il Responsabile UOS Convenzioni e Privati Accreditati ha confermato l’esigenza di “provvedere in modo strutturato all’esternalizzazione della gestione delle prenotazioni telefoniche degli appuntamenti per l’accesso agli sportelli amministrativi distrettuali”;

in data 08/10/21 è stata pubblicata una nuova gara per esternalizzare il servizio per mesi 6, la cui scadenza per la presentazione delle offerte, inizialmente prevista per il 22/10/2021, è stata sospesa in quanto si è in attesa di ricevere dalla DAT la versione definitiva delle nuove procedure semplificate di cambio del medico curante, intervenute successivamente alla pubblicazione della gara e che, qualora risultassero sensibilmente modificative degli atti tecnici della procedura, renderanno necessaria la revoca della gara stessa, con successiva riedizione aggiornata e con una durata contrattuale superiore a 12 mesi;

risulta quindi necessario prorogare il contratto con la ditta Planetcall Direct srl fino al 31/05/2022, epoca entro la quale si ritiene di poter dare avvio al nuovo contratto;

a ciò si aggiunga che la DAT ha chiesto una integrazione contrattuale per ulteriori 80 pratiche giornaliere del servizio “Supporto telematico” meglio descritto in precedenza per far fronte all’aumentata mole di richieste che pervengono all’utenza con detta modalità;

con note del 23/12/2021, del 18/01/2022 e del 20/01/2022 è stato richiesto alla ditta Planetcall Direct srl di proseguire il servizio fino al 31/05/2022 alle condizioni contrattuali tecniche in essere, con riserva di risolvere anticipatamente il contratto nel caso in cui la nuova gara fosse aggiudicata prima di tale termine e di integrare la quotazione economica del canone mensile (€ 9.725,00 + IVA) con quanto ulteriormente richiesto dalla DAT;

la ditta Planetcall Direct srl ha confermato la disponibilità a proseguire il suddetto servizio nei termini richiesti quotando le prestazioni integrative a € 4.328,00/mese;

la previsione di spesa per la prosecuzione del servizio di gestione degli sportelli amministrativi

distrettuali dal 01/01/2022 al 31/05/2022, integrato con l'ulteriore richiesta della DAT è di € 70.265,00 oltre IVA pari a € 15.458,30, per un importo complessivo di € 85.723,30 IVA 22% compresa, da imputare sul Bilancio Sanitario, anno 2022, al conto n. 5507000260 "Altri servizi non sanitari”;

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.

Sulla base di quanto sopra per i motivi in premessa e qui integralmente richiamati

## IL DIRETTORE GENERALE

### DELIBERA

1. di prendere atto di quanto espresso in premessa e qui integralmente richiamato
2. di prorogare, per le motivazioni espresse in premessa e qui integralmente richiamate, l'accordo contrattuale tra l'Azienda U.L.S.S. n. 8 Berica e la società Planetcall Direct srl di Campobasso, per il periodo dal 01/01/2022 al 31/05/2022, per il servizio di call center remoto dedicato alla gestione degli sportelli amministrativi distrettuali, integrato da ulteriori 80 pratiche giornaliere del servizio “Supporto telematico” come richiesto dalla DAT;
3. di dare atto che la spesa per la proroga di cui al presente atto dal 01/01/2022 al 31/05/2022, integrata con gli oneri per l'ulteriore richiesta della DAT, è di € 70.265,00 oltre IVA pari a € 15.458,30, per un importo complessivo di € 85.723,30 IVA 22% compresa, da imputare sul Bilancio Sanitario, anno 2022, al conto n. 5507000260 "Altri servizi non sanitari” con CDEL 20BD1963R0;
4. di disporre che il presente atto venga pubblicato nell'Albo on-line dell'Azienda.

\*\*\*\*\*

Parere favorevole, per quanto di competenza:

Il Direttore Amministrativo  
(dr. Fabrizio Garbin)

Il Direttore Sanitario  
(dr. Salvatore Barra)

Il Direttore dei Servizi Socio-Sanitari  
(dr. Achille Di Falco)

IL DIRETTORE GENERALE  
(Maria Giuseppina Bonavina)

---

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

IL DIRETTORE  
UOC AFFARI GENERALI

---