

AZIENDA ULSS N. 8 BERICA

Viale F. Rodolfi n. 37 – 36100 VICENZA

REGIONE DEL VENETO



DELIBERAZIONE

N. 930 DEL 26/05/2022

O G G E T T O

SERVIZIO DI CALL CENTER REMOTO DEDICATO ALLA GESTIONE DEGLI SPORTELLI AMMINISTRATIVI DISTRETTUALI: PROROGA TECNICA.

Proponente: UOC PROVVEDITORATO ECONOMATO E GESTIONE LOGISTICA

Anno Proposta: 2022

Numero Proposta: 977/22

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

è in scadenza al 31/05/2022 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
- **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, ma la stessa è stata successivamente revocata per il manifestarsi di modifiche alle procedure semplificate di cambio del medico curante, intervenute successivamente alla pubblicazione della gara stessa;

con Delibera n° 125/2022 è stata disposta quindi la proroga del servizio fino al 31/05/2022;

la nuova gara è in fase di predisposizione e si ritiene che il nuovo contratto possa essere affidato entro il 30/09/2022;

con nota in data 16/05/2022 la DAT ha richiesto una ulteriore proroga in quanto, in caso contrario risulterebbe impossibile gestire l’attività degli sportelli;

risulta quindi necessario prorogare il contratto con la ditta Planetcall Direct srl fino al 30/09/2022;

con nota del 20/05/2022 è stato richiesto alla ditta Planetcall Direct srl di proseguire il servizio fino al 30/09/2022 alle condizioni contrattuali in essere, con riserva di risolvere anticipatamente il contratto nel caso in cui la nuova gara fosse aggiudicata prima di tale termine;

la previsione di spesa per la prosecuzione del servizio di gestione degli sportelli amministrativi distrettuali dal 01/06/2022 al 30/09/2022, è di € 56.212,00 oltre IVA pari a € 12.366,64, per un importo complessivo di € 68.578,64 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 01/06/2022 al 30/09/2022, per il servizio di call center remoto dedicato alla gestione degli sportelli amministrativi distrettuali;
3. di dare atto che la spesa per la proroga di cui al presente atto, dal 01/06/2022 al 30/09/2022, è di € 56.212,00 oltre IVA pari a € 12.366,64, per un importo complessivo di € 68.578,64 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
