

AZIENDA ULSS N. 8 BERICA

Viale F. Rodolfi n. 37 – 36100 VICENZA

REGIONE DEL VENETO



DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

N. 1741 DEL 28/10/2022

O G G E T T O

SERVIZIO DI CALL CENTER REMOTO DEDICATO ALLA GESTIONE DEGLI SPORTELLI AMMINISTRATIVI DISTRETTUALI: PROROGA TECNICA NELLE MORE DI SVOLGIMENTO DI GARA AZIENDALE.

Proponente: UOC PROVVEDITORATO ECONOMATO E GESTIONE LOGISTICA

Anno Proposta: 2022

Numero Proposta: 1784/22

Il Direttore della UOC “Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica” riferisce che:

è scaduto il 30/09/2022 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*” e “*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 08/10/2021 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. 930/2022 è stata disposta quindi la proroga del servizio fino al 30/09/2022;

è imminente l’invio alla CRITE della prescritta richiesta per l’espletamento della nuova gara e si ritiene che il nuovo contratto possa essere affidato entro il 28/02/2023;

risulta quindi necessario prorogare il contratto con la ditta Planetcall Direct srl fino al 28/02/2023 con riserva di risoluzione anticipata qualora la nuova gara venisse aggiudicata prima di detto termine;

con nota del 09/09/2022 è stato richiesto alla ditta Planetcall Direct srl di proseguire il servizio 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 summenzionata Ditta, con nota del 09/09/2022, ha confermato la propria disponibilità in tal senso;

la previsione di spesa per la prosecuzione del servizio di gestione degli sportelli amministrativi distrettuali dal 01/10/2022 al 28/02/2023, 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 dei rispettivi esercizi, 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 01/10/2022 al 28/02/2023, per il servizio di call center remoto dedicato alla gestione degli sportelli amministrativi distrettuali, con riserva di risoluzione anticipata qualora la nuova gara venisse aggiudicata prima di detto termine;
3. di dare atto che la spesa per la proroga di cui al presente atto, dal 01/10/2022 al 28/02/2023, 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 dei rispettivi esercizi, al conto n. 5507000260 "Altri servizi non sanitari" da imputare ai seguenti bilanci di esercizio:
 - anno 2022: € 51.433,98
 - anno 2023: € 34.289,32
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
