

AZIENDA ULSS N. 8 BERICA

Viale F. Rodolfi n. 37 – 36100 VICENZA

REGIONE DEL VENETO



DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

N. 1615 DEL 28/09/2023

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: 2023

Numero Proposta: 1646/23

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

è scaduto il 31/08/2023 il contratto stipulato con la società Planetcall Direct srl di Campobasso, per il servizio di call center remoto e di supporto amministrativo dedicato alla gestione degli sportelli amministrativi distrettuali dell’Azienda ULSS 8 Berica, per cui è previsto il pagamento di un canone mensile di € 8.120,00;

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;
- Supporto telefonico agli utenti nell’operazione di cambio medico, tramite modalità cd. semplificata, tramite l’Anagrafe Unica Regionale;
- 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.

I servizi distrettuali competenti hanno valutato la necessità di proseguire il servizio in essere, avendo valutato l’impossibilità di farvi fronte con personale dipendente, poiché già impegnato nelle ordinarie attività di sportello, nonché la necessità di supportare un numero spesso massivo di utenti nella gestione dei cambi medici;

con Deliberazione n. 1078 del 23 giugno 2023 è stata bandita nuova gara a procedura negoziata – ai sensi dell’art. n. 36 comma 2 lettera b) del D.Lgs. n. 50/2016 e dell’art. n. 1 comma 2 lettera b) del D.L. n. 76/2020, convertito con modificazioni dalla L. n. 120/2020 e s.m.i. – in piattaforma “Sintel”, per l’affidamento servizio di call center remoto e di supporto amministrativo per le attività degli sportelli amministrativi distrettuali dell’Azienda ULSS 8 Berica, per un periodo di due anni, per un valore complessivo dell’appalto pari ad € 199.000,00 (IVA esclusa);

entro i termini previsti (ore 16:00 del 18/07/2023) ha presentato offerta l’operatore economico Planetcall Direct srl, con sede legale Campobasso, Piazza Molise 23, P. Iva 03206090791;

con nota del Direttore Generale prot. n. 80832 del 07 agosto 2023, è stata nominata la Commissione Giudicatrice per effettuare la valutazione tecnico-qualitativa della suddetta offerta;

a seguito dell’apertura della busta economica nella seduta del 30 agosto 2023 e la successiva valutazione di congruità dell’offerta presentata, la procedura summenzionata è in corso di aggiudicazione;

risulta quindi necessario prorogare il contratto con la ditta Planetcall Direct srl nelle more dell’aggiudicazione della suddetta procedura di gara, della sottoscrizione del relativo contratto e dell’attivazione del servizio;

con note agli atti dello scrivente Servizio, è stato richiesto alla ditta Planetcall Direct srl di proseguire il servizio alle condizioni contrattuali in essere fino al 31 ottobre 2023;

la summenzionata Ditta, con note agli atti, ha confermato la propria disponibilità in tal senso;

la previsione di spesa per la prosecuzione del servizio di gestione degli sportelli amministrativi distrettuali dal 01/09/2023 al 31/10/2023, è di € 16.240,00 oltre IVA (pari a € 3.572,80), per un importo complessivo di € 19.812,80 IVA 22% compresa, da imputare sul Bilancio Sanitario dell'anno 2023, 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 inoltre, per le motivazioni espresse in premessa e qui integralmente richiamate, l'accordo contrattuale tra l'Azienda ULSS 8 Berica e la società Planetcall Direct srl di Campobasso, per il periodo dal 01/09/2023 al 31/10/2023, 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 01/09/2023 al 31/10/2023, è di € 16.240,00 oltre IVA (pari a € 3.572,80), per un importo complessivo di € 19.812,80 IVA 22% compresa, da imputare sul Bilancio Sanitario dell'anno 2023 al conto n. 5507000260;
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.ssa Romina Cazzaro)

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
