

Servizio Sanitario Nazionale - Regione Veneto
AZIENDA ULSS N. 8 BERICA
Viale F. Rodolfi n. 37 – 36100 VICENZA



DELIBERAZIONE

n. 1078

del 10-6-2021

O G G E T T O

Servizio di gestione del call center dedicato alla libera professione intramuraria dei Distretti EST ed Ovest.

Proponente: UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica
Anno Proposta: 2021
Numero Proposta: 1241

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

“il 28/02/2021 è scaduto il contratto prot. n. 0084906 stipulato con la società Planetcall Direct srl di Campobasso, per il servizio di gestione del call center dedicato alla libera professione intramuraria, al servizio divisionale e all'attività di richiamata telefonica del Distretto Est dell'Aulss n. 8 “Berica”, aggiudicato con delibera n. 1142 del 24 luglio 2019;

è altresì scaduto in data 28/02/2021 il contratto stipulato con la stessa società Planetcall Direct srl prot. 0084908 del 22/08/2019, per il servizio di gestione del cup/cassa dell'Ospedale di Arzignano e del call center libera professione intramuraria del Distretto Ovest dell'Azienda Ulss. n. 8 “Berica, aggiudicato con delibera n. 1143 del 24 luglio 2019;

sono in fase di predisposizione il capitolato tecnico e documenti necessari per avanzare alla CRITE la richiesta di autorizzazione per lo svolgimento di una nuova procedura di gara per i servizi sopra indicati, che si prevede di concludere entro il 30/09/2021;

non è stato possibile redigere il capitolato tecnico e le schede Crite in tempo utile rispetto alla scadenza contrattuale in quanto il personale deputato alla progettazione dell'appalto è lo stesso incaricato del coordinamento dei Cup e dal marzo del 2020 al marzo del 2021 è stato totalmente assorbito dalle attività volte a fronteggiare la riorganizzazione e il monitoraggio delle agende di prenotazione nonché dalla complessa quanto importante gestione della comunicazione con l'utenza (e-mail dedicata che, nelle punte massime, ha toccato gli oltre 500 contatti quotidiani ed un incalcolabile numero di telefonate);

non solo, erano altresì necessarie scelte di organizzazione relative all'assetto dei servizi Cup di competenza della Direzione Aziendale (esternalizzare in tutto o in parte i servizi, mantenere o meno entro gli immobili dell'Aulss il call center, ecc), Direzione che a sua volta, nel corso dell'emergenza Covid, non ha potuto che occuparsi delle pressanti emergenza legate alla pandemia o ad altre analoghe, senza poter considerare attività di programmazione di carattere non immediatamente emergenti;

infine, per motivi analoghi, anche il supporto del Provveditorato all'elaborazione degli atti di gara non ha potuto essere all'altezza, tanto più che nella prima metà del periodo emergenziale, il personale dirigente del Provveditorato era ridotto ad una sola unità;

tutto ciò premesso, per dare continuità ai servizi nelle more dell'espletamento della nuova procedura di gara, con nota prot. n. 21585 del 25/02/2021 è stato richiesto alla ditta Planetcall Direct srl di proseguire la gestione dei servizi stessi fino al 30/9/2021 alle stesse condizioni contrattuali, con riserva di risolvere anticipatamente il contratto nel caso in cui la nuova gara fosse aggiudicata prima di tale termine;

con nota via PEC del 25/02/2021, la ditta Planetcall Direct srl ha confermato la disponibilità a proseguire il suddetto servizio;

la previsione di spesa per la prosecuzione del servizio di gestione del call center dedicato alla libera professione intramuraria, al servizio divisionale e all'attività di richiamata telefonica del Distretto Est alla società Planetcall Direct srl, dal 01 marzo 2021 al 30 settembre 2021, è di € 72.000,00 oltre IVA,

pari a € 87.840,00 IVA 22% compresa, da imputare sul Bilancio Sanitario, anno 2021, al conto n. 5507000260 "Altri servizi non sanitari”;

inoltre la stima di spesa per la prosecuzione del servizio di gestione del cup/cassa dell'Ospedale di Arzignano e del call center libera professione intramuraria del Distretto Ovest alla società Planetcall Direct srl, dal 1 marzo 2021 al 30 settembre 2021, salvo risoluzione anticipata per l'aggiudicazione di una nuova procedura di gara, è di € 62.000,00 oltre Iva, pari a € 75.640,00 IVA 22% compresa, da imputare al Bilancio Sanitario, anno 2021, sul 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.

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 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 1 marzo 2021 al 30 settembre 2021, sia per il servizio di gestione del call center dedicato alla libera professione intramuraria, al servizio divisionale e all'attività di richiamata telefonica del Distretto Est, sia per il servizio gestione del cup/cassa dell'Ospedale di Arzignano e del call center libera professione intramuraria del Distretto Ovest dell'Azienda Ulss. n. 8 “Berica;
2. di dare atto che la spesa complessiva pari ad € 134.000,00 , oltre IVA 22% pari a € 29.480,00, per un totale complessivo di 163.480,00, sarà imputata al Bilancio Sanitario anno 2021, al conto n. 5507000260 "Altri servizi non sanitari” con CDEL 19VD1226R0;
3. di prendere atto che la delibera viene adottata in ritardo rispetto alla scadenza contrattuale, per le motivazioni riportate in premessa;
4. di disporre che il presente atto venga pubblicato nell'Albo on-line dell'Azienda.

Parere favorevole, per quanto di competenza:

Il Direttore Amministrativo
(App.to dr. Fabrizio Garbin)

Il Direttore Sanitario
(App.to dr. Salvatore Barra)

Il Direttore dei Servizi Socio-Sanitari
(App.to dr. Giampaolo Stopazzolo)

IL DIRETTORE GENERALE
(F.to digitalmente Maria Giuseppina Bonavina)

Il presente atto è eseguibile dalla data di adozione.

Il presente atto è **proposto per la pubblicazione** in data 11-6-2021 all'Albo on-line dell'Azienda con le seguenti modalità:

Oggetto e contenuto

Copia del presente atto viene inviato in data 11-6-2021 al Collegio Sindacale (ex art. 10, comma 5, L.R. 14.9.1994, n. 56).

IL RESPONSABILE PER LA GESTIONE ATTI
DELL'UOC AFFARI GENERALI