

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



DELIBERAZIONE

n. 1079

del 10-6-2021

O G G E T T O

Servizio di call center remoto dedicato alla gestione degli sportelli amministrativi distrettuali.

Proponente: UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica
Anno Proposta: 2021
Numero Proposta: 1243

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

“il 31/03/2021 è scaduto 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, aggiudicato con delibera n. 1928/2020, per il periodo dal 01/12/2020 al 31/03/2021 e per un importo complessivo di € 38.900,00;

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 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.

la stipula del contratto si è resa necessaria sia per consentire la gestione degli accessi agli sportelli su appuntamento, causa pandemia, imposte da ragioni di prevenzione pubblica, che per supportare l’attività di back office collegata alla gestione dello sportelli amministrativi, tutte attività che nella prima fase di pandemia sono state garantite dal personale dipendente dell’Aulss, ma che nella seconda fase dell’emergenza, in particolare dal mese di novembre 2020, non è stato possibile gestire con il solo personale dipendente per l’accumularsi di attività e di ritardi legati alle restrizioni all’accesso degli utenti e all’obbligo di ridurre la presenza fisica dei dipendenti presso gli uffici, già di base numericamente non commisurati al numero di sportelli e di linee telefoniche attivi;

l’esternalizzazione di parte delle attività ha invece consentito di apportare un netto miglioramento nella qualità dei servizi offerti ai cittadini, garantendo agli stessi una riduzione dei tempi di attesa allo sportello, con modalità di accesso e tempistiche certe di evasione delle pratiche;

con nota prot. 0025588 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;

nelle more, con note prot. n° 33185/2021 e 44599/2021 è stato richiesto alla ditta Planetcall Direct srl di proseguire il servizio fino al 31/07/2021 alle stesse condizioni contrattuali, con riserva di risolvere anticipatamente il contratto nel caso in cui la nuova gara fosse aggiudicata prima di tale termine o qualora venissero individuate soluzioni alternative per garantire i servizi;

la ditta Planetcall Direct srl ha confermato la disponibilità a proseguire il suddetto servizio nei termini richiesti;

la previsione di spesa per la prosecuzione del servizio di gestione degli sportelli amministrativi distrettuali dal 01/04/2021 al 31/07/2021 è di € 38.900,00 oltre IVA, pari a € 47.458,00 IVA 22% compresa, da imputare sul Bilancio Sanitario, anno 2021, al conto n. 5507000260 "Altri servizi non sanitari”;

Con delibera 21 aprile 2021 il Consiglio dei Ministri ha prorogato lo stato di emergenza fino al 31 luglio 2021, estendendo, quindi, almeno fino a tale data l'adozione delle misure collegate allo stato pandemico, tra le quali rientra anche la necessità generale di mantenere il distanziamento tra le persone, adottando negli uffici pubblici tutte le misure correlate ad evitare assembramenti, situazione questa ben lontana da quella che si è dovuta affrontare nella prima fase della pandemia in cui, come da disposizioni regionali prot. n. 120472 del 13/03/2020, gli sportelli delle Ulss hanno dovuto subire la chiusura totale, regolamentazione parzialmente modificata con successivo DPCM datato 13/10/2020, -Allegato 2 - sezione dedicata agli "Uffici aperti al pubblico-, in cui sono state fornite ulteriori indicazioni per disciplinare l'accesso da parte del pubblico agli uffici pubblici e privati, che ha precisato, tra l'altro, che per l'accesso del pubblico, si deve:

- promuovere il contatto con i clienti, laddove possibile, tramite modalità di collegamento a distanza con soluzioni innovative tecnologiche;
- favorire l'accesso dei clienti solo tramite prenotazione, consentendo la presenza contemporanea di un numero limitato di clienti in base alla capienza del locale,

ciò premesso si propone di prorogare 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 01/04/2021 al 31/07/2021, per il servizio di call center remoto dedicato alla gestione degli sportelli amministrativi distrettuali, a fronte di una spesa complessiva di € 38.900,00 oltre IVA, pari a € 47.458,00 IVA 22% compresa;

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 01/04/2021 al 31/07/2021, per il servizio di call center remoto dedicato alla gestione degli sportelli amministrativi distrettuali;
2. di dare atto che la spesa complessiva pari ad € 38.900,00, oltre IVA 22% pari a € 8.558,00, per un totale complessivo di € 47.458,00, sarà imputata al Bilancio Sanitario anno 2021, al conto n. 5507000260 "Altri servizi non sanitari" con CDEL 20BD1963R0;
3. 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