



## DELIBERAZIONE

n. 1359

del 29-7-2021

## O G G E T T O

Servizio di gestione del call center dedicato alla libera professione intramuraria, al servizio divisionale e all'attività di richiamata telefonica del Distretto Est e 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": proroga dei contratti nelle more di adesione a convenzione Consip e/o nuove gare.

Proponente: UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica  
Anno Proposta: 2021  
Numero Proposta: 1559

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

“sono in scadenza al 30/09/2021 i seguenti contratti:

- contratto 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;
- contratto stipulato con la società Planetcall Direct srl, 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;

è in corso l'istruttoria per l'eventuale adesione alla convenzione CONSIP attiva per i servizi di cui trattasi ovvero, in alternativa, per espletamento di una gara aziendale;

in entrambi i casi si prevede che il nuovo contratto, comprensivo di tutti i servizi succitati, possa essere avviato dal 01/01/2022;

con nota del 15/07/2021 il Direttore Medico di Vicenza ha segnalato gravi difficoltà nella gestione del CUP di Vicenza, dovute a 5 assenze per cessazioni non sostituite;

il medesimo Direttore ha evidenziato inoltre che la rallentata risposta telefonica implica un incremento degli accessi allo sportello, con conseguenti rallentamenti e code in tale sede, e ha chiesto nel contempo l'integrazione del contratto esternalizzato in essere con la Ditta PlanetCall Direct con almeno ulteriori 2 unità per far fronte alla domanda;

la succitata Ditta ha confermato la disponibilità ad integrare il contratto relativo al servizio di gestione del call center dedicato alla libera professione intramuraria, al servizio divisionale e all'attività di richiamata telefonica del Distretto Est, con 2 ulteriori postazioni lavoro per 30 ore settimanali ciascuna, a decorrere dal 19/07/2021;

tutto ciò premesso, per dare continuità ai servizi nelle more dell'espletamento della nuova procedura di gara, con nota prot. n. 76484 del 21/07/2021 è stato richiesto alla ditta Planetcall Direct srl di proseguire la gestione dei servizi stessi fino al 31/12/2021 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 21/07/2021, 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, integrato con ulteriori due postazioni per la copertura di 60 ore settimanali, dal 01 ottobre 2021 al 31 dicembre 2021, è di € 60.000,00 oltre IVA, pari a € 73.200,00

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 dal 01 ottobre 2021 al 31 dicembre 2021, è di € 30.000,00 oltre Iva, pari a € 36.600,00 IVA 22% compresa, da imputare al Bilancio Sanitario, anno 2021, sul conto n. 5507000260 "Altri servizi non sanitari”;

la proroga di entrambi i contratti è subordinata a risoluzione anticipata nel caso in cui prima del termine si concretizzasse l'avvio di un nuovo contratto;

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 ottobre 2021 al 31 dicembre 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, a decorrere dal 19/07/2021, il contratto relativo al servizio di gestione del call center dedicato alla libera professione intramuraria, al servizio divisionale e all'attività di richiamata telefonica del Distretto Est è integrato con 2 ulteriori postazioni lavoro per 30 ore settimanali ciascuna;
3. di dare atto che la spesa complessiva pari ad € 90.000,00, oltre IVA 22% pari a € 19.800,00, per un totale complessivo di 109.800,00, sarà imputata al Bilancio Sanitario anno 2021, al conto n. 5507000260 "Altri servizi non sanitari” con CDEL 19VD1226R0;
4. di dare atto che la proroga di entrambi i contratti è subordinata a risoluzione anticipata nel caso in cui prima del termine fissato al 31/12/2021 si concretizzasse l'avvio di un nuovo contratto;
5. 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 per il dr. Fabrizio Garbin - dr. Leopoldo Ciato)

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 30-7-2021 all'Albo on-line dell'Azienda con le seguenti modalità:

Oggetto e contenuto

---

Copia del presente atto viene inviato in data 30-7-2021 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