

Servizio Sanitario Nazionale - Regione Veneto

AZIENDA ULSS N. 8 BERICA

Viale F. Rodolfi n. 37 – 36100 VICENZA



DELIBERAZIONE

n. 1934

del 29-10-2021

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 della Logistica

Anno Proposta: 2021

Numero Proposta: 2137

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

“risulta 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 successivamente prorogato fino al 31/07/2021 con delibera 1079/2021;

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.

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 successive 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 08/10/21 è stata pubblicata una nuova indagine per esternalizzare il servizio per mesi 6, la cui scadenza per la presentazione delle offerte è fissata al 22/10/21;

risulta quindi necessario dare copertura ai servizi già espletati dalla ditta Planetcall Direct nel periodo 01/08/21 a tutt’oggi e prorogare il contratto in essere fino al 31/12/2021, epoca entro la quale si ritiene di poter dare avvio al nuovo contratto;

con nota prot. n° 0103902 del 11/10/2021 è stato richiesto alla ditta Planetcall Direct srl di proseguire il servizio fino al 31/12/2021 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 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 01/08/2021 al 31/12/2021 è di € 48.625,00 oltre IVA, pari a € 59.322,50 IVA 22% compresa, da imputare sul Bilancio Sanitario, anno 2021, 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 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 01/08/2021 al 31/12/2021, per il servizio di call center remoto dedicato alla gestione degli sportelli amministrativi distrettuali;
2. di dare atto che la spesa di € 48.625,00 oltre IVA, pari a € 10.697,50 €, corrispondente ad un importo complessivo di € 59.322,50 IVA 22% compresa, è da imputare sul 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 30-10-2021 all'Albo on-line dell'Azienda con le seguenti modalità:

Oggetto e contenuto

Copia del presente atto viene inviato in data 30-10-2021 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